

Betreute Kinder- und Jugendreisen

Zertifizierte Reisenetz-Mitglieder garantieren u.a. die Einhaltung der folgenden Qualitätsstandards:

A. Allgemeines

Das Mitglied verfügt über die notwendigen Versicherungen wie Insolvenzschutz und Veranstalter-Haftpflicht für Personenschäden

Eine "rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit" für Notfälle während der Reisen wird ebenso gewährleistet wie ein vorbereitetes Notfallmanagement

Es gibt rechtlich einwandfreie, leicht einsehbare "Allgemeine Geschäftsbedingungen"

Die Organisationsverantwortlichen kennen die aufsichts- und jugendschutzrechtlichen Bestimmungen

B. Angebote/Beratung/Buchung/Reiseunterlagen

Eventuelle weltanschauliche, religiöse oder politische Auffassungen werden der Öffentlichkeit transparent dargelegt

Kostenfreie und kompetente Beratung vor und während der Reise zu veröffentlichten regelmäßigen Geschäftszeiten

Aussagekräftige Angebote oder Ausschreibungen mit genauen Angaben zu Transfers, Unterkünften und Verpflegung (inkl. erster und letzter Mahlzeit), Programmangeboten und Betreuung, allen ggf. anfallenden Zusatzkosten und vom RV angebotenen fakultativen Leistungen. Mindestauskunft zu Unterkünften: Lage, Betten pro Zimmer, sanitäre Ausstattung, Aufenthaltsräume, Freizeit- und sonstige Einrichtungen

In der Ausschreibung klare Angaben zur garantierten Durchführung der Reise oder einer Absagemöglichkeit bis zu einem angegebenen Termin bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

Einschluss oder Vermittlung von, bzw. Information über Reiseversicherungen

Information über ggf. notwendig gesundheitliche Vorsorgen spätestens mit der Reisebestätigung

Reiseunterlagen sind spätestens 7 Tage vor Reisebeginn bei den Teilnehmern, bzw. Eltern. Erforderliche Mindestangaben (soweit nicht schon vorher mitgeteilt): Unterkünfte einschl. Anschriften und Telefon, Möglichkeiten für Eltern mit ihren Kindern während der Reise in Verbindung zu treten, genaue Angaben über Hin- und Rückreise (auch Nennung des Busunternehmers und der erwarteten Ankunftszeit) mit dem Hinweis zu evtl. Umstiegen. Angabe zu eingeschlossenen und fakultativen Leistungen.

Taschengeldempfehlung

Eltern Minderjähriger erhalten das Angebot vor der Reise, wichtige Besonderheiten ihrer Kinder für die Betreuung während der Reise und vor Ort schriftlich zu melden. Diese Informationen gelangen sicher an die zuständigen Betreuer

C. Betreuung/Programm

Angaben in der Ausschreibung zu Mindestalter und Qualifizierung der Betreuer, zum Betreuungsschlüssel am Zielort und bei An- und Abreise. Bei individueller An- und Abreise mit Bahn oder Flug ist der Beginn der Betreuung klar definiert

Bei sport- und erlebnispädagogischen Angeboten werden klare Angaben zu erworbenen Lizenzen oder zur Qualifizierung und Sicherheitskonzepten gemacht

Betreuer erhalten eine fundierte, mehrtägige Ausbildung mit den Pflichtbereichen: Animation, Länderkunde, Pädagogik, Konfliktbehandlung, rechtliche und medizinische Grundlagen

Auf Anfrage erhalten Eltern das Betreuungskonzept

Busreisen werden von der Abfahrt bis zur Ankunft von geschulten Betreuern begleitet; falls Umstiege nötig sind, wird eine qualifizierte Abwicklung gewährleistet.

D. Transfers/Unterkünfte/Verpflegung

Bei Einsatz von angemieteten Bussen überzeugt sich der Veranstalter regelmäßig über die Zuverlässigkeit des Unternehmens, die Ausbildung der Fahrer und die Qualität der eingesetzten Fahrzeuge. Bei der Reiseplanung werden die zulässigen Lenk- und Schichtzeiten der Fahrer berücksichtigt

Bei regelmäßigen Inspektionen der Unterkünfte in Eigenregie oder durch Vertragspartner wird nach Augenschein geprüft: der bau- und sicherheitstechnisch einwandfreie Zustand der angemieteten Gebäude, das Vorliegen und die Gültigkeit der notwendigen Betriebsgenehmigungen, die Einhaltung von Gesundheits- und Hygienestandards sowie die ausreichende Ausstattung mit Brandbekämpfungsmitteln, Notbeleuchtungen und Notausgängen

Allgemeine Sanitäranlagen werden regelmäßig gereinigt

Es besteht eine Möglichkeit zur sicheren Aufbewahrung von Wertsachen

Separate Zimmer für Begleitpersonen werden angeboten

Busfahrern stehen separate und ruhige Zimmer zu Verfügung, bei Nachtfahrten auch bis zur Abfahrt

Je nach Verpflegungsangebot abwechslungsreiche, ausreichende und ausgewogene Mahlzeiten. Bei fleischhaltigem Hauptgericht wird nach Absprache eine vegetarische Alternative angeboten. Ausführliche Informationen zum Verpflegungsangebot können auf Anfrage zugesandt werden

Nach Möglichkeit werden Verpflegungs-sonderwünsche aufgrund von diätischen, ethischen oder religiösen Gründen nach vorheriger Absprache berücksichtigt

E. Nachbereitung Evaluation

Laufende Abfrage und Auswertung der Kunden- bzw. Teilnehmerzufriedenheit